

# **PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL MERPATI DI PONTIANAK**

**ARTIKEL PENELITIAN**

**Oleh :**

**TIKA INDRIANI  
NIM F01109048**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2013**

**PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
HOTEL MERPATI DI PONTIANAK**

**ARTIKEL PENELITIAN**

**TIKA INDRIANI  
NIM : F01109048**

**Disetujui,**

**Pembimbing I**



**Drs. Bambang G.S., M.Si  
NIP. 195807141984031004**

**Pembimbing II**



**Drs. Bambang Budi Utomo, M.Pd  
NIP.195608071987031002**

**Mengetahui,**

**Dekan FKIP**



**Dr. Aswandi  
NIP. 195805131986031002**

**Ketua Jurusan P.IPS**



**Drs. H. Parijo, M.Si  
NIP. 19538181987031002**

# **Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak**

**Tika Indriani, Bambang G.S, Bambang B.U**

Pendidikan Ekonomi, FKIP Untan, Pontianak

e-mail: [tikaindriani59@yahoo.com](mailto:tikaindriani59@yahoo.com)

**Abstract:** This study aims to determine the effect of motivation and working environment towards the quality of service at Hotel Merpati Pontianak. The method used is descriptive method in the form of research survey. The population in this study are 45 employees and 45 customers of Hotel Merpati Pontianak. Data collection techniques used by researchers is of indirect communication technique by using questionnaire and documentary studies. The researcher uses Simple Linear Regression Analysis with SPSS version 16 computer assistance in data processing. Results Data analysis revealed 1 ) There is a significant positive effect of motivation on the quality of service seen from the t test showed  $t_{count} > t_{table}$  (  $3.367 > 2.014$  ) with a significance level of  $0.002 < 0,050$  . 2 ) There is a significant positive effect on the quality of the work environment ministry . It can be seen from the t test showed  $t_{count} > t_{table}$  (  $2.389 > 2.014$  ) , with a significance level ie  $0.021 < 0.050$  . 3 ) There is a simultaneous effect between motivation and work environment to quality of service , it is based on the F test shows  $F_{count} > F_{table}$  (  $26.127 \geq 4.06$  ) .

**Key words:** *Motivation, Work Environment and Service Quality.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan bentuk penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 45 orang karyawan Hotel Merpati Pontianak dan 45 orang konsumen dari Hotel Merpati Pontianak. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah teknik komunikasi tidak langsung dengan alat pengumpul data berupa Angket dan studi dokumenter. Adapun pengolahan data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan komputer SPSS versi 16. Hasil Analisis data menunjukkan 1) Terdapat pengaruh positif signifikan motivasi terhadap kualitas pelayanan dilihat dari uji t yang menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (  $3,367 > 2,014$  ) dengan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,050$ . 2) Terdapat pengaruh positif signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (  $2,389 > 2,014$  ), dengan tingkat signifikansi yaitu  $0,021 < 0,050$ . 3) Terdapat pengaruh secara simultan antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, hal ini berdasarkan uji F yang menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (  $26,127 \geq 4,06$  ).

**Kata kunci:** *Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan.*

Konsep yang paling mendasar dalam motivasi adalah karyawan harus mempunyai minat yang besar dalam pekerjaan mereka dan mendapat kepuasan karenanya. Begitu pula dengan atmosfir kerja, dengan terciptanya atmosfir kerja yang seimbang karyawan dapat merasakan kenyamanan dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan untuk konsumen. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan salah satu fakator produksi yang berbeda dengan faktor yang lainnya, karena manusia sebagai perencana dan pelaksana semua kegiatan yang dilakukan untuk sebuah perusahaan. Selama itu manusia sebagai tenaga kerja merupakan salah satu faktor modal utama yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam memproduksi barang atau jasa.

Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan untuk konsumen. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan salah satu fakator produksi yang berbeda dengan faktor yang lainnya, karena manusia sebagai perencana dan pelaksana semua kegiatan yang dilakukan untuk sebuah perusahaan. Selama itu manusia sebagai tenaga kerja merupakan salah satu faktor modal utama yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam memproduksi barang atau jasa.

Lebih jelasnya berikut disajikan mengenai tingkat absensi karyawan pada Hotel Merpati yang dapat dilihat pada table dibawah ini.

TABEL 1. Tingkat Absensi Karyawan Hotel Merpati Pontianak Tahun 2008-2012

| Tahun | Jumlah Hari Kerja | Jumlah Pegawai | Hari Kerja Normal | Tingkat Absensi |       |      | Hari Kerja yang Hilang | Presentase (%) |
|-------|-------------------|----------------|-------------------|-----------------|-------|------|------------------------|----------------|
|       |                   |                |                   | Alpa            | Sakit | Izin |                        |                |
| 2008  | 360               | 130            | 46800             | 114             | 117   | 326  | 557                    | 1,19           |
| 2009  | 360               | 139            | 50040             | 105             | 329   | 225  | 659                    | 1,31           |
| 2010  | 360               | 140            | 50400             | 77              | 292   | 239  | 608                    | 1,20           |
| 2011  | 360               | 140            | 50400             | 100             | 182   | 147  | 429                    | 0,85           |
| 2012  | 360               | 112            | 40320             | 122             | 321   | 287  | 730                    | 1,81           |

*Sumber data : Hotel Merpati Pontianak*

Dengan asumsi : Hari Kerja dalam setahun

Tabel 1. di atas bahwa tingkat absensi kerja Hotel Merpati Pontianak menunjukkan Tahun 2008 sebesar 1,19% atau 557 hari kerja yang hilang dari 46800 hari kerja normal. Pada Tahun 2009 meningkat sebesar 1,31% atau 659 hari kerja yang hilang dari 50040 hari kerja normal. Pada Tahun 2010 menurun sebesar 1,20% atau 608 hari yang hilang dari 50400 hari kerja normal. Pada tahun 2011 menurun hingga 0,85% atau 429 hari kerja yang hilang dari 50400 hari kerja normal. Dan pada Tahun 2012 meningkat dengan presentase tertinggi yaitu 1,81% atau 730 hari kerja yang hilang dari 40320 hari kerja normal.

Mengetahui tinggi rendahnya perputaran tenaga kerja karyawan, dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 2. Tingkat Perputaran Tenaga Kerja Hotel Merpati Pontianak Tahun 2009-2013

| Tahun | Jumlah Tenaga Kerja |       |       |        | Presentase (%) |        |
|-------|---------------------|-------|-------|--------|----------------|--------|
|       | Awal                | Akhir | Masuk | Keluar | Masuk          | Keluar |
| 2009  | 136                 | 139   | 6     | 3      | 4,41           | 2,15   |
| 2010  | 139                 | 140   | 4     | 3      | 2,87           | 2,14   |
| 2011  | 140                 | 140   | 8     | 8      | 5,71           | 5,71   |
| 2012  | 140                 | 112   | 0     | 28     | 0,00           | 25,00  |
| 2013  | 112                 | 112   | 2     | 2      | 1,78           | 1,78   |

*Sumber data : Hotel Merpati Pontianak*

Tabel 2. di atas diketahui bahwa jumlah karyawan pada Tahun 2009 dengan presentase masuk dan keluar sebesar 4,41% dan 2,15%, Tahun 2010 dengan presentase masuk dan keluar sebesar 2,87% dan 2,14%, Tahun 2011 dengan presentase masuk dan keluar sebesar 5,71% Tahun 2012 dengan presentase masuk dan keluar sebesar 0,00% dan 25,00%, dan di Tahun 2013 dengan presentase keluar dan masuk sebesar 1,78%.

TABEL 3. Volume penjualan kamar hotel Merpati Pontianak bulan Juli – November 2013

| TAHUN | BULAN     | VOLUME (orang) |
|-------|-----------|----------------|
| 2     | Juli      | 1.987          |
| 0     | Agustus   | 1.893          |
| 1     | September | 2.004          |
| 3     | Oktober   | 2.067          |
|       | November  | 2.115          |

*Sumber data : Hotel Merpati Pontianak*

Tabel 3. di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat absensi karyawan dan tingkat perputaran tenaga kerja mengalami fluktuasi, ini dilihat dari naik turunnya jumlah presentase setiap tahun. Dilihat dari tingkat absensi karyawan yang cenderung meningkat dan tingkat perputaran tenaga kerja yang cenderung meningkat pula. Sedangkan dilihat dari volume penjualan setiap bulannya mengalami peningkatan, maka penulis merasa tertarik untuk melelitasi bagaimana pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menuturkan dan mentafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya. Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, yaitu dengan cara mencari tahu apakah motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak.

Menurut Hadari Nawawi (2012:150) “Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian”. Berdasarkan pendapat tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 45 orang karyawan dan 45 orang konsumen dari Hotel Merpati. Jadi populasi dalam penelitian ini berjumlah 90 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah teknik komunikasi tidak langsung dengan alat pengumpul berupa angket. Angket atau kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam bentuk daftar pertanyaan tentang hal-hal yang akan diteliti. Angket yang digunakan pada penelitian ini adalah angket berstruktur atau angket tertutup yaitu angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disertai jawaban terikat pada sejumlah kemungkinan jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Teknik studi Dokumenter yaitu tehnik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan atau dokumen yang ada di Hotel Merpati Pontianak yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu memenuhi nilai validitas dan reliabilitas yang mampu mengukur apa yang diinginkan (Suharsimi Arikunto, 2006: 166). Validitas internal berupa test harus memenuhi *construct validity* (validitas konstruk) dan *content validity* (validitas isi). Sedangkan untuk instrumen nontest yang digunakan untuk mengukur sikap cukup memenuhi validitas konstruksi (Sugiyono, 2011:172). Validitas yang diuji dalam penelitian adalah validitas isi (*Content validity*). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* menurut (Suharsimi Arikunto, 2010:123) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{ N \sum X^2 - (\sum X)^2 \right\} \left\{ N \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right\}}}$$

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian adalah jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid) sedangkan jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221) bahwa “Reliabilitas menunjukan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Analisis realibilitas pilihan ganda pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha menurut Suharsimi Arikunto (2010:238) yaitu:

$$r^{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Adapun pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan komputer statistik atau program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 16. Regresi linier sederhana ini didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal suatu variabel independen dengan satu variabel dependen. Rumus yang peneliti gunakan adalah persamaan umum regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak. Pengaruh tersebut dapat terlihat dengan cara merumuskan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Pengujian hipotesis membutuhkan alat penunjang yang diperoleh melalui kuesioner yang kemudian diolah melalui penelitian statistik. Pengolahan jawaban kuesioner dengan wujud data kualitatif ditransformasikan menjadi data kuantitatif.

### Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 09 – 14 Juli 2013 di Hotel Merpati Pontianak tahun 2013. Adapun langkah-langkah pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Agar perhitungan statistik penelitian ini lebih terarah, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut yaitu untuk menyatakan valid atau tidaknya butir dari setiap instrumen haruslah dibandingkan dengan r tabel. R tabel dicari pada signifikansi 0,5 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 45, maka didapat r tabel sebesar 0,287. Sehingga apabila r hitung kurang dari 0,287 maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid, namun jika lebih besar dari r tabel maka instrumen tersebut dikatakan valid. Hasil validitas menunjukkan terdapat 41 soal yang valid dari 41 soal. Selanjutnya melakukan Uji Reliabilitas. Menurut Duwi Priyanto (2008:26), "Pengujian Reliabilitas bertujuan untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran (1992), Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik." Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa 41 soal reliabel semua.

#### Analisis Deskriptif

Pengolahan data menggunakan analisis kuantitatif deskriptif yaitu penjabaran soal angket dan jawaban angket penelitian yang terdiri dari 41 item pernyataan dan 90 jawaban responden. Masing-masing disajikan dalam gambar dan diinterpretasikan serta dipresentase menggunakan rumus persentase yaitu:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlah skor jawaban responden}}{\text{jawaban skor ideal}} \times 100\%$$

Skor ideal = skor maksimal x jumlah soal x jumlah responden

Dengan kategori persentase menurut Riduwan (2008:15) sebagai berikut:

|            |                 |
|------------|-----------------|
| 80% - 100% | = Sangat Tinggi |
| 60% - 80%  | = Tinggi        |
| 41% - 60%  | = Cukup         |
| 21% - 40%  | = Rendah        |
| 0% - 20%   | = Sangat Rendah |

Adapun hasil dari analisis deskriptif dari variabel X1 (Motivasi) dan X2 (Lingkungan Kerja):

TABEL 4 Analisis deskriptif variabel motivasi dan lingkungan kerja

| No | Indikator        | No item | Persentase | Kriteria      |
|----|------------------|---------|------------|---------------|
| 1  | Motivasi         | 1-22    | 84%        | Sangat Tinggi |
| 2  | Lingkungan Kerja | 23-31   | 83%        | Sangat Tinggi |

Sedangkan hasil analisis deskriptif dari variabel Y (Kualitas Pelayanan) ditunjukkan oleh tabel berikut:

TABEL 5 Analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan

| No | Indikator          | No item | Persentase | Kriteria      |
|----|--------------------|---------|------------|---------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan | 32-41   | 86%        | Sangat Tinggi |

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan regresi linier berganda dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Dari hasil perhitungan SPSS 16, nilai-nilai tersebut



selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi, yang didapat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,394 + 0,221X_1 + 0,351X_2$$

Yang berarti nilai konstanta adalah 6,394 yaitu jika Motivasi ( $X_1$ ) bernilai 0 (nol), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) bernilai 0 (nol) maka Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) bernilai 6,394. Nilai Koefisien Regresi variabel Motivasi ( $X_1$ ) yaitu 0,221 dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) yaitu 0,351. Ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi dan lingkungan kerja sebesar 1, maka akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,394.

#### Uji Hipotesis

Pada penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji sig  $\alpha$  5%) dan Koefisien Determinasi. Uji Koefisien Regresi Berganda (Uji sig  $\alpha$ ) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel ( $Y$ ). Signifikan artinya pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk semua populasi. Dengan merumuskan hipotesisnya sebagai berikut:  $H_0$  = Tidak ada pengaruh secara signifikan antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak.  $H_a$  = Terdapat pengaruh secara signifikan antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan  $\alpha < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Pada bagian bab pendahuluan telah penulis ungkapkan bahwa penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak. Adapun dari hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif signifikan motivasi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari uji  $t$  yang menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,367 > 2,014$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,050$ . (2) Terdapat pengaruh positif signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari uji  $t$  yang menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,389 > 2,014$ ), dengan tingkat signifikansi yaitu  $0,021 < 0,050$ . (3) Terdapat pengaruh signifikan positif motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari uji  $F$  yang menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26,127 \geq 4,06$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,050$ .

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut: (1) Kepada Hotel Merpati Pontianak,

meningkatkan pemberian motivasi kepada karyawan, misalnya dengan pemberian bonus agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dalam melayani konsumen.

(2) Kepada karyawan, diharapkan dapat menjaga dan membuat suasana kerja yang nyaman antara karyawan dan supervisi maupun rekan kerjanya agar pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan secara maksimal. (3) Dari penelitian yang telah peneliti lakukan, diharapkan dilakukan penelitian ini lebih lanjut guna memperjelas pengaruh dari motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan atau bahkan mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Dadang Sunyoto. (2011). **Analisis Regresi dan Uji Hipotesis**. Yogyakarta. Caps

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura. (2007).  
**Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Pontianak.

Hadari Nawawi. (2007). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta. Gadj  
Mada University Press

Kotler, Philip. (2002). **Manajemen Pemasaran**. Jilid 1. Jakarta. PT.  
Prenhallindo.

Sugiyono. (2006). **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung. Alfabet

----- (2011). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D**.  
Bandung. CV. Alfabet